

Gemeinsam Lösungen finden: Das Beschwerdemanagement der Grundschule Mollhagen

Juni 2026

1. Unsere Philosophie
2. festgelegte Beschwerdewege
3. Dokumentation und Mitwirkung
4. Evaluation

1. Unsere Philosophie

Eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen Elternhaus und Schule ist das Fundament für das erfolgreiche Lernen unserer Kinder. Wir verstehen den Austausch über Erziehungs- und Bildungsfragen als Chance: Nur wenn wir die Perspektiven der „anderen Seite“ reflektieren und hinterfragen, können wir die Qualität unserer pädagogischen Arbeit stetig verbessern.

An unserer Schule legen wir Wert auf ein respektvolles Miteinander. Wo viele Menschen Zeit verbringen, kann es zu Unzufriedenheiten kommen. Unser Ziel ist die sachliche Klärung von Problemen und das Finden gemeinsamer Lösungen auf Basis gegenseitiger Wertschätzung.

Kritik als Chance begreifen

Rückmeldungen und Beschwerden sind für uns wertvolle Indikatoren. Auch wenn sie manchmal Herausforderungen mit sich bringen, enthalten sie oft den nötigen Anstoß für positive Veränderungen. Wir verpflichten uns, jedes Anliegen sorgfältig zu prüfen, um festzustellen, ob ein individuelles Missverständnis vorliegt oder systemischer Anpassungsbedarf besteht.

Vom Konflikt zur Kooperation

Damit aus einer Unzufriedenheit kein festgefahrener Konflikt wird, ist die Art des Vorbringens entscheidend. Überstürzte oder rein emotionale Beschwerden führen häufig dazu, dass sich Beteiligte unberechtigt angegriffen fühlen. Um eine Verhärtung der Fronten zu vermeiden, legen wir Wert auf einen sachlichen Rahmen. Unser Ziel ist es, Probleme zu lösen, bevor sie eskalieren, damit das Wohl der Schülerinnen und Schüler stets im Mittelpunkt bleibt.

Verbindliche Schritte für alle Seiten

Wer mit einer Beschwerde kontaktiert wird, klärt zunächst das konkrete Anliegen und die eigene Zuständigkeit. Sollte eine andere Stelle verantwortlich sein, vermittelt der Angesprochene aktiv weiter oder verweist auf unser Konzept. Ergebnisse aus Beschwerdegesprächen werden schriftlich fixiert und die vereinbarten Lösungen nach einer angemessenen Zeit gemeinsam evaluiert.

Unsere goldenen Regeln der Kommunikation

Dialog auf Augenhöhe:

Wir sprechen grundsätzlich **mit** den Betroffenen, nicht über sie.

Wertschätzung:

Ein höflicher und respektvoller Ton ist die Basis jedes Gesprächs.

Qualität braucht Zeit:

Wir vermeiden wichtige Absprachen zwischen „Tür und Angel“. Für ein ernsthaftes Anliegen vereinbaren wir einen festen Termin, damit beide Seiten die Möglichkeit haben, sich in Ruhe vorzubereiten.

2. festgelegte Beschwerdewege (Instanzenplan)

Folgende Konflikte/Beschwerden können mit Hilfe des Beschwerdemanagements bearbeitet werden:

- A. Konflikte unter Schülerinnen und Schülern (SuS)
- B. Anliegen von SuS gegenüber Lehrkräften
- C. Beschwerden von Eltern über SuS
- D. Beschwerden von Eltern über Lehrkräfte
- E. Beschwerden über die Schulleitung
- F. Beschwerden von Lehrkräften über SuS oder Eltern
- G. Konflikte innerhalb des Kollegiums

Schritt 1: Vorbereitung

- **Sachverhalt klären:** Was genau ist passiert? Wann und wo? Wer war beteiligt?
- **Eigene Erwartung:** Welches Ziel möchten Sie mit dem Gespräch erreichen?
- **Termin vereinbaren:** Bitte vermeiden Sie spontane Gespräche vor der Klassentür. Kontaktieren Sie die Lehrkraft über den Schulplaner oder per E-Mail, um einen Gesprächstermin zu vereinbaren.

Schritt 2: Der richtige Ansprechpartner (Instanzenweg)

Gehen Sie nach dem Prinzip „von klein nach groß“ vor:

Stufe 1

Ist es eine fachliche oder unterrichtliche Frage?

*Sprechen Sie zuerst mit der jeweiligen **Fachlehrkraft**.*

oder

Ist es eine Unstimmigkeit/Beschwerde der SuS untereinander?

Dann besprechen die Kinder ihr Anliegen untereinander (bei Bedarf können sie eine Vertrauensperson, wie z.B. Klassenlehrkraft, Klassensprecher/in oder Schulsozialpädagogin dazuholen).

Stufe 2

Es wurde keine Einigung erzielt oder es sind allgemeine Probleme in der Klasse/persönliche Sorgen Ihres Kindes?

*Sprechen Sie mit der **Klassenleitung**.*

Stufe 3

Es wurde keine Einigung erzielt oder es handelt sich um schwerwiegende Konflikte?

*Kontaktieren Sie die **Elternvertretung** der Klasse oder die **Schulsozialpädagogin** als Vermittlerinnen / Vertrauensperson.*

Stufe 4

Es wurde weiterhin keine Einigung erzielt?

*Bitten Sie die **Schulleitung** um ein gemeinsames Gespräch.*

Stufe 5

Auch dieses Gespräch führte nicht zu den gewünschten Veränderungen?

*Sie können eine Beschwerde beim **Schulamt** des Kreis Stormarn einreichen.*

Schritt 3: Das Gespräch führen

- **Sachlich bleiben:** Beschreiben Sie Ihre Wahrnehmung („Ich habe beobachtet...“), ohne Vorwürfe zu formulieren.
- **Zuhören:** Geben Sie der Lehrkraft die Chance, die Situation aus ihrer Sicht zu schildern.
- **Vereinbarungen treffen:** Halten Sie am Ende fest: *Wer macht was bis wann?*

Schritt 4: Nachbereitung

- Geben Sie den vereinbarten Maßnahmen Zeit (ca. 2–4 Wochen), um Wirkung zu zeigen.
- Sollte keine Besserung eintreten, informieren Sie die Beteiligten und leiten Sie gegebenenfalls **Stufe 4 (Schulleitung)** ein.

Hinweis: In akuten Notsituationen oder bei rechtlichen Verstößen kann von dieser Reihenfolge abgewichen werden.

3. Dokumentation und Mitwirkung

Gesprächsergebnisse werden kurz schriftlich fixiert und die Lösungen nach angemessener Zeit evaluiert. Die Beteiligten erhalten eine Kopie. Diese Notizen werden im Sinne des Datenschutzes nach Abschluss des Verfahrens bzw. nach einem Jahr getilgt.

4. Evaluation

Das Beschwerdemanagement wird einmal jährlich (zu Beginn des Schuljahres) im Kollegium evaluiert und ggf. angepasst.

Ergebnisprotokoll: Klärungsgespräch

Datum: _____

Uhrzeit: _____

1. Beteiligte Personen

Schulseite: _____

Elternseite: _____

Schüler/in: _____

Weitere (z.B. EV): _____

2. Gegenstand des Gesprächs / Beschwerdepunkte

(Was ist der Kern des Konflikts? Kurze Zusammenfassung der Ausgangslage)

3. Vereinbarungen & Maßnahmen

Um eine konstruktive Lösung zu erzielen, wurden folgende Schritte verbindlich vereinbart:

Maßnahme / Vorhaben	Verantwortlichkeit	Bis wann?
1.		
2.		
3.		

4. Review & Nachverfolgung

[] Ein Folgetermin zur Überprüfung der Wirksamkeit wurde vereinbart für: _____

[] Das Problem gilt nach heutigem Gespräch als einvernehmlich gelöst.

5. Bestätigung

Die Beteiligten erkennen die oben genannten Punkte als gemeinsames Ergebnis des Gesprächs an.

Unterschrift Schule

Unterschrift Eltern

ggf. Schüler/in

Dokumentenhinweis:

Dieses Protokoll wird gemäß der Datenschutzverordnung (DSGVO) vertraulich behandelt. Das Original verbleibt in der Schülerakte der Grundschule Mollhagen. Alle Beteiligten erhalten auf Wunsch eine Kopie.